

LIDER O RESPONSABLE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SUBDIRECTOR	APOYO
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO
Implementar mecanismos eficaces que garanticen respuestas oportunas, claras y pertinentes a sus requerimientos.	Inicia con la caracterización de los ciudadanos, identificación de sus necesidades y su divulgación; incluye la administración del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad a través de los diferentes canales de atención

PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	BENEFICIARIO INTERNO	BENEFICIARIO EXTERNO
Entidades estatales encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno.	Todos los procesos	Normatividad	PLANEAR	1. Definir política de servicio al ciudadano	Política de servicio al ciudadano	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas
	Todos los procesos	Recepción, PQRSD		2. Estructurar los lineamientos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Lineamientos	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas
	Todos los procesos	Identificación de Necesidades	HACER	1. Implementación de la política de Atención a la ciudadanía, estableciendo canales de atención de PQRSD.	Resolución Política de servicio al ciudadano	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas
	Todos los procesos	Normatividad vigente PQRSD que llegan por los diferentes canales		2. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Entidad: Asignación de las PQRSD, Monitoreo y seguimiento	Respuesta PQRSD Informe Trimestral De PQRSD	Todos los procesos	Ciudadanía y partes interesadas

VERIFICAR	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes</li><li>• Encuestas de percepción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Derechos de petición, quejas reclamos</li><li>• Auditorías Internas y Externas</li></ul>

ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"><li>• Planes de Mejoramiento<ul style="list-style-type: none"><li>○ Acciones Correctivas</li></ul></li></ul>

- Acciones Preventivas
  - Acciones de Mejora

RECURSOS	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Personas</li><li>- Tecnología</li><li>- Infraestructura física</li><li>- Información</li><li>- Experticia – Conocimiento especializado</li></ul>	Atención a la Ciudadanía	Normograma
		MATRIZ DE RIESGOS
		En construcción

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento	No Aplica	10-jun-2025	1